

***Estudio de  
satisfacción de Cliente Interno de  
Línea Madrid***

Línea**madrid**

***Diciembre 2020***



## Ficha Técnica

<b>Universo</b>	Las 40 personas que ejercen labores de interlocución en las diferentes Áreas del Ayuntamiento cuyos Servicios se prestan a la ciudadanía a través de Línea Madrid: Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio, Jefes/as de Departamento, Consejeros/as, Asesores/as, vocales, etc. de las Áreas de Gobierno de Agencia Tributaria, Informática del Ayuntamiento, Medio Ambiente y Movilidad, Equidad, etc.
<b>Tamaño Muestral</b>	17 entrevistas
<b>Muestreo y selección de informantes</b>	Censal: a la totalidad de Clientes Internos de Línea Madrid (Secretarios/as de Juntas Municipales de Distrito, Subdirectores/as, Jefes/as de Servicio y de Departamento, y otras unidades)
<b>Error Muestral</b>	$\pm 18,6 \%$ , considerando una población finita, un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ( $p=q=50\%$ )
<b>Fecha de recogida de información</b>	12 al 17 de noviembre de 2020
<b>Trabajo realizado por</b>	Adhara Marketing Tools, S.L.



\*Media calculada de las valoraciones de los ítems preguntados

# Valoración Global del servicio ofrecido por Línea Madrid

■ Máxima satisfacción ■ Satisfacción ■ Neutral ■ Insatisfacción ■ Máxima insatisfacción ■ Ns/Nc

Líneamadrid



Base: 17

# Medias Globales del servicio ofrecido por Línea Madrid

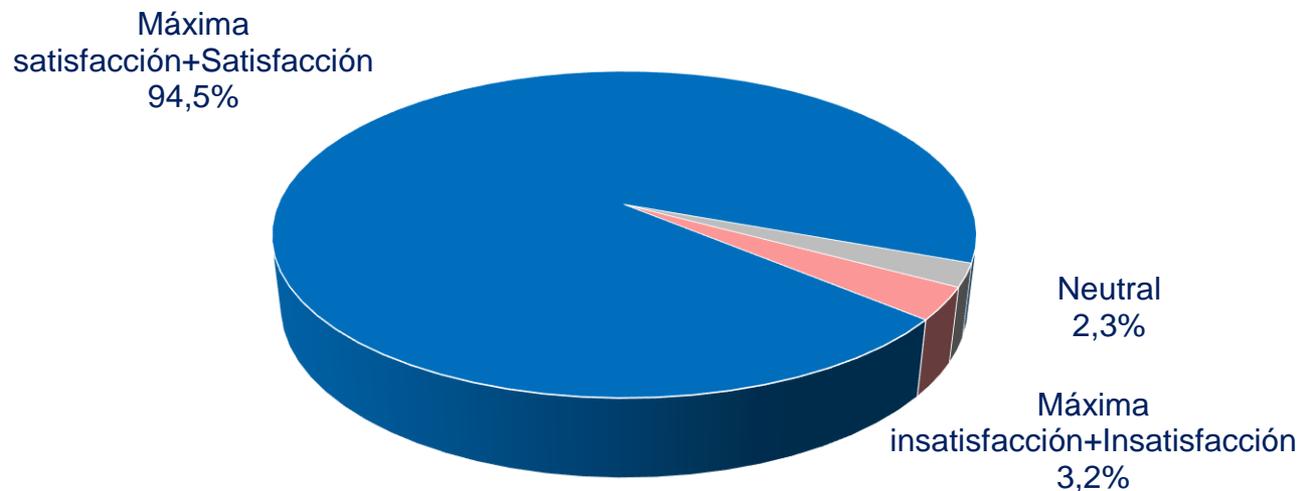
Líneamadrid



Base: 17

## Análisis Global de valoraciones

### Ratio de valoraciones sobre el total de respuestas de las entrevistas

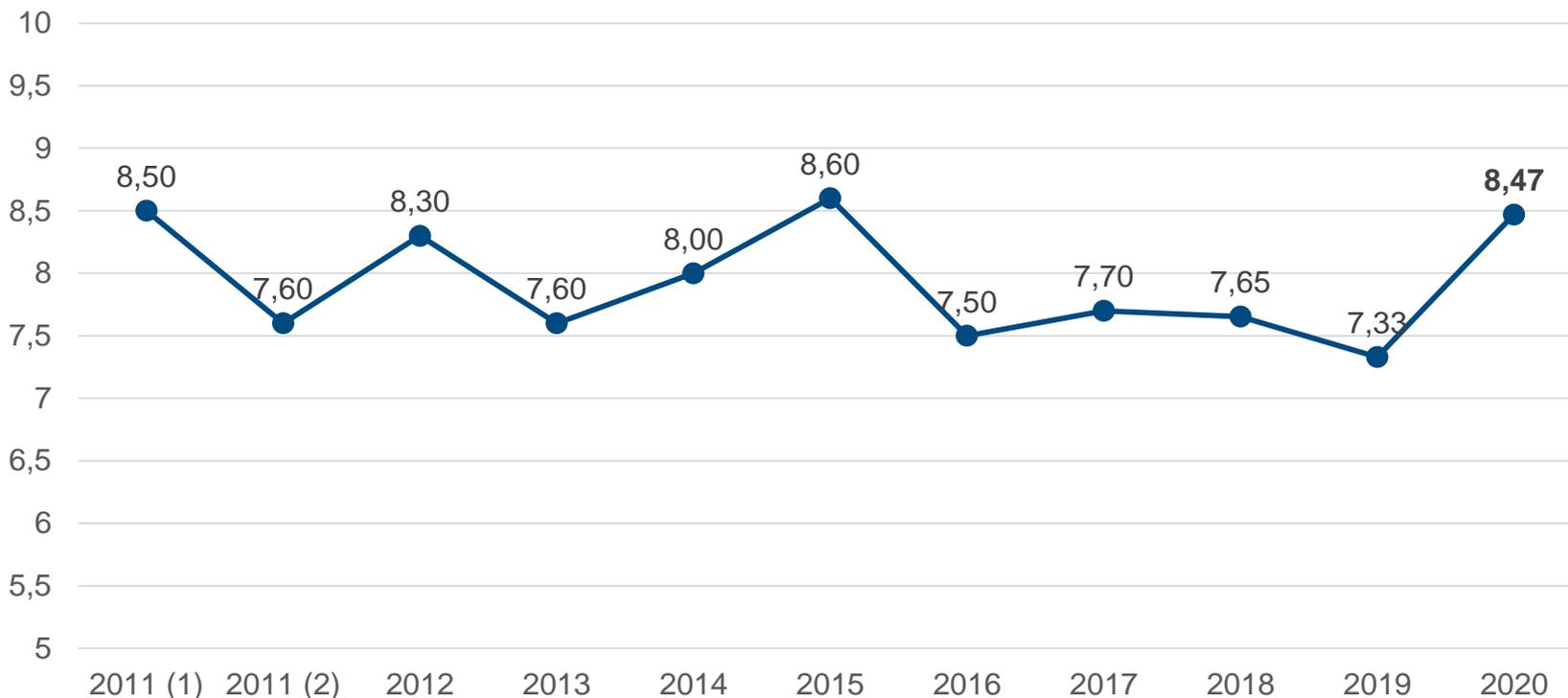


Base: 221 respuestas totales

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Tengo un conocimiento adecuado sobre Línea Madrid, qué canales de atención a la ciudadanía tiene y cómo funciona

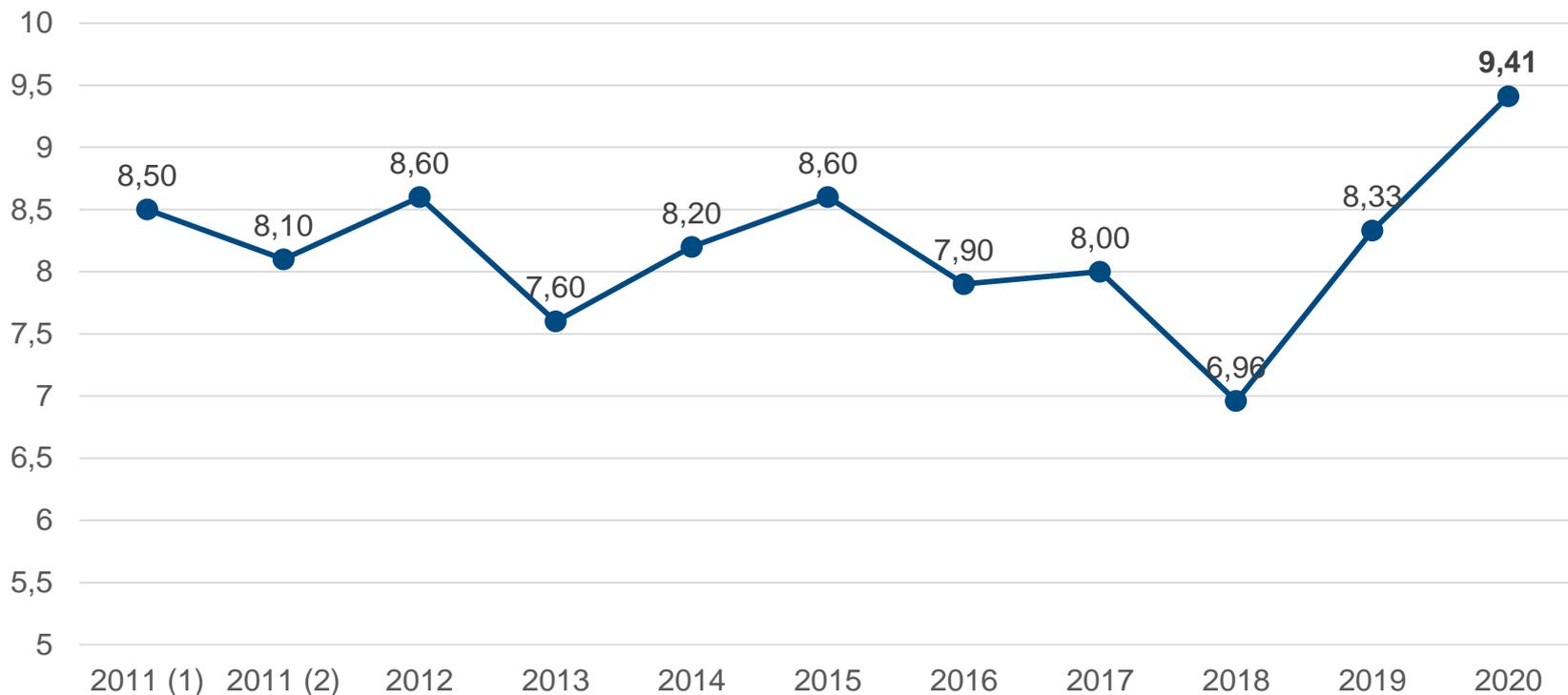


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Los/as responsables de Línea Madrid entienden nuestras necesidades y nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos

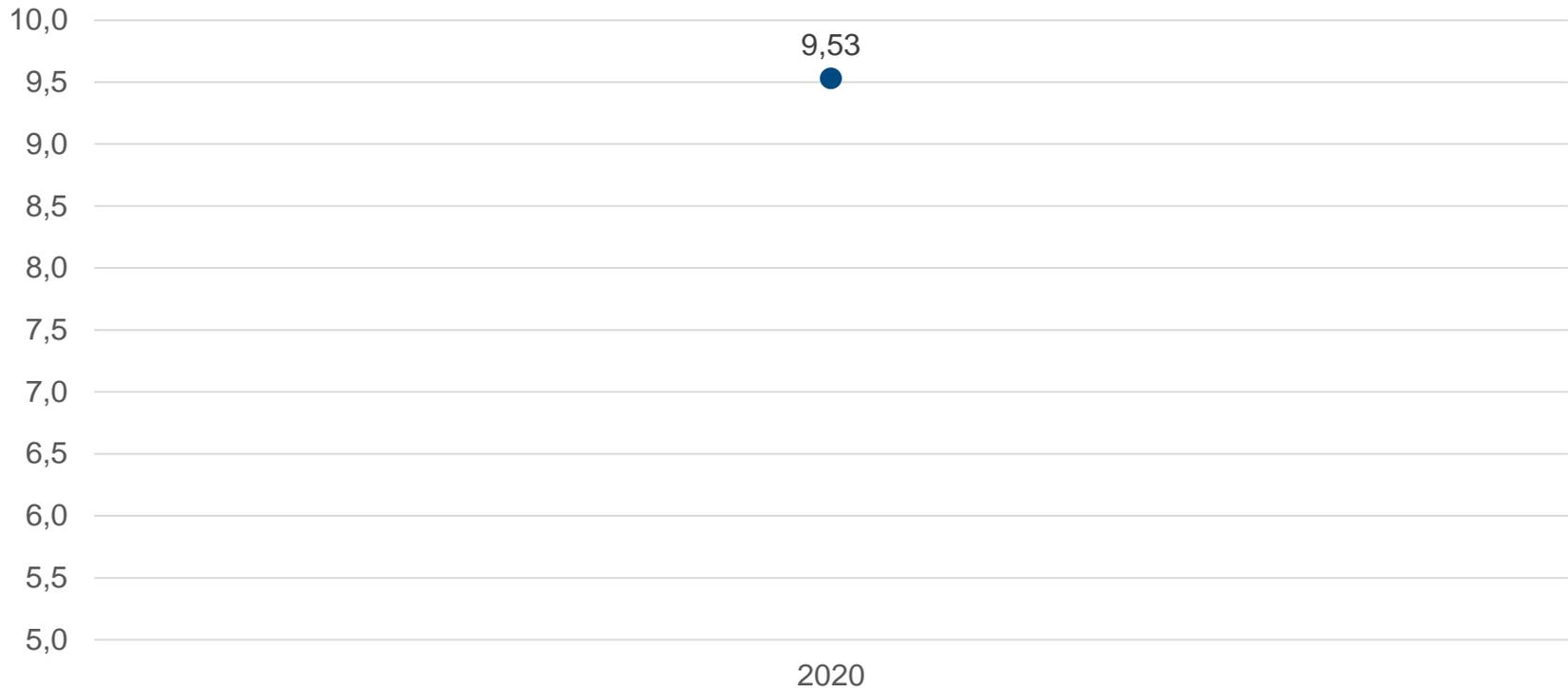


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Resulta sencillo contactar con los/as responsables de Línea Madrid

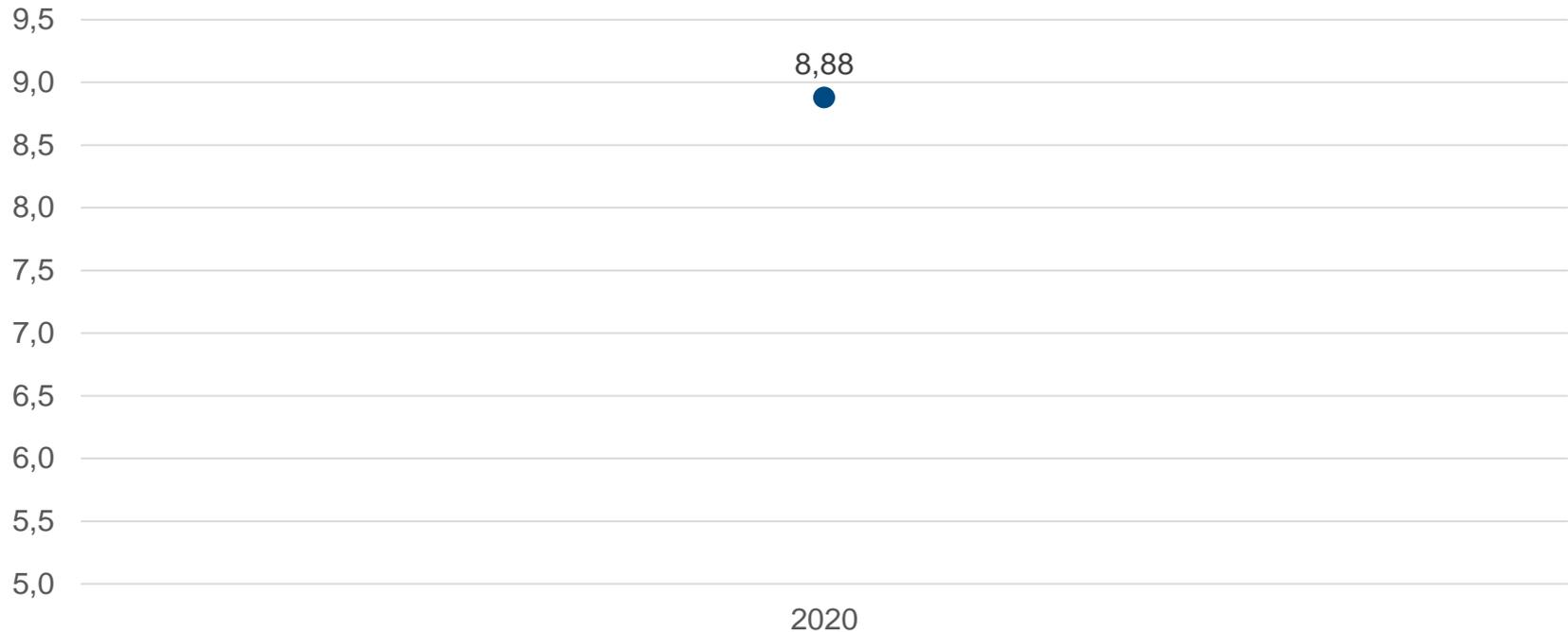


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

En relación con la anterior cuestión, esta sencillez en el contacto con los responsables se ha puesto de manifiesto en el período COVID

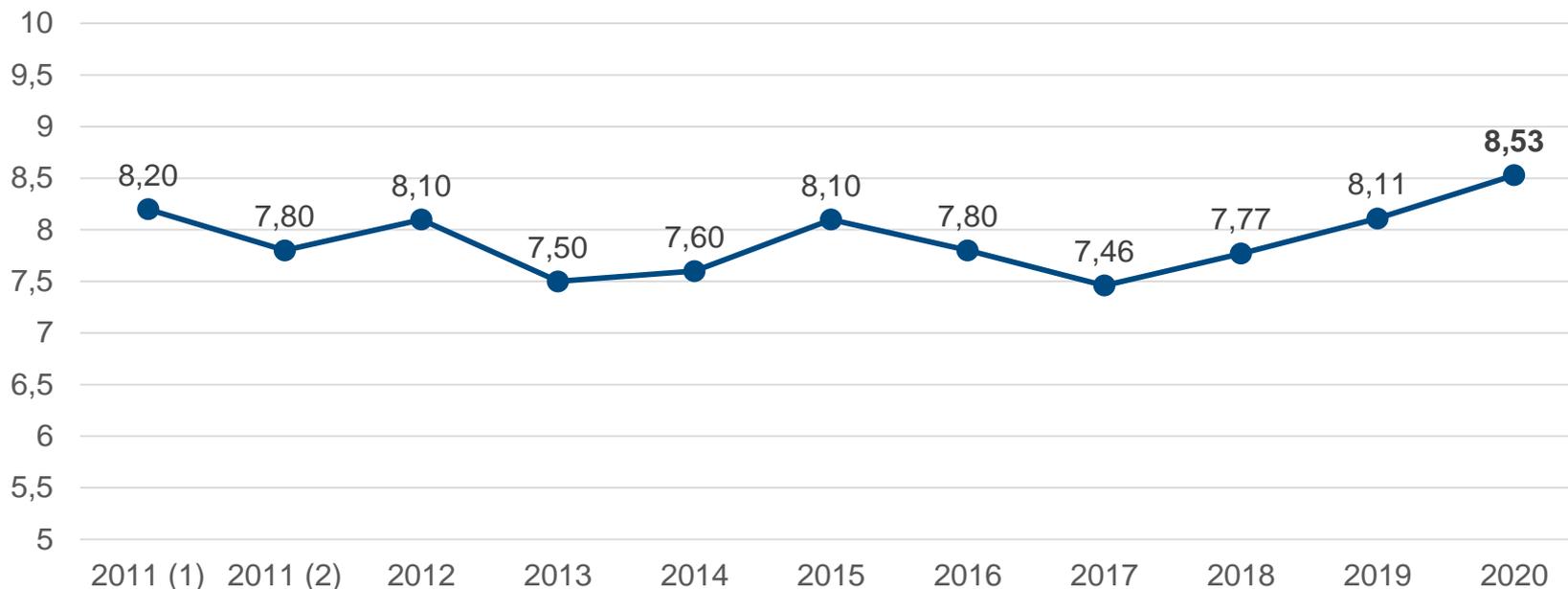


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Tengo un claro conocimiento de cómo se prestan los servicios de mi órgano directivo u organismo a través de los diferentes canales de Línea Madrid (normas, procedimientos y protocolos)

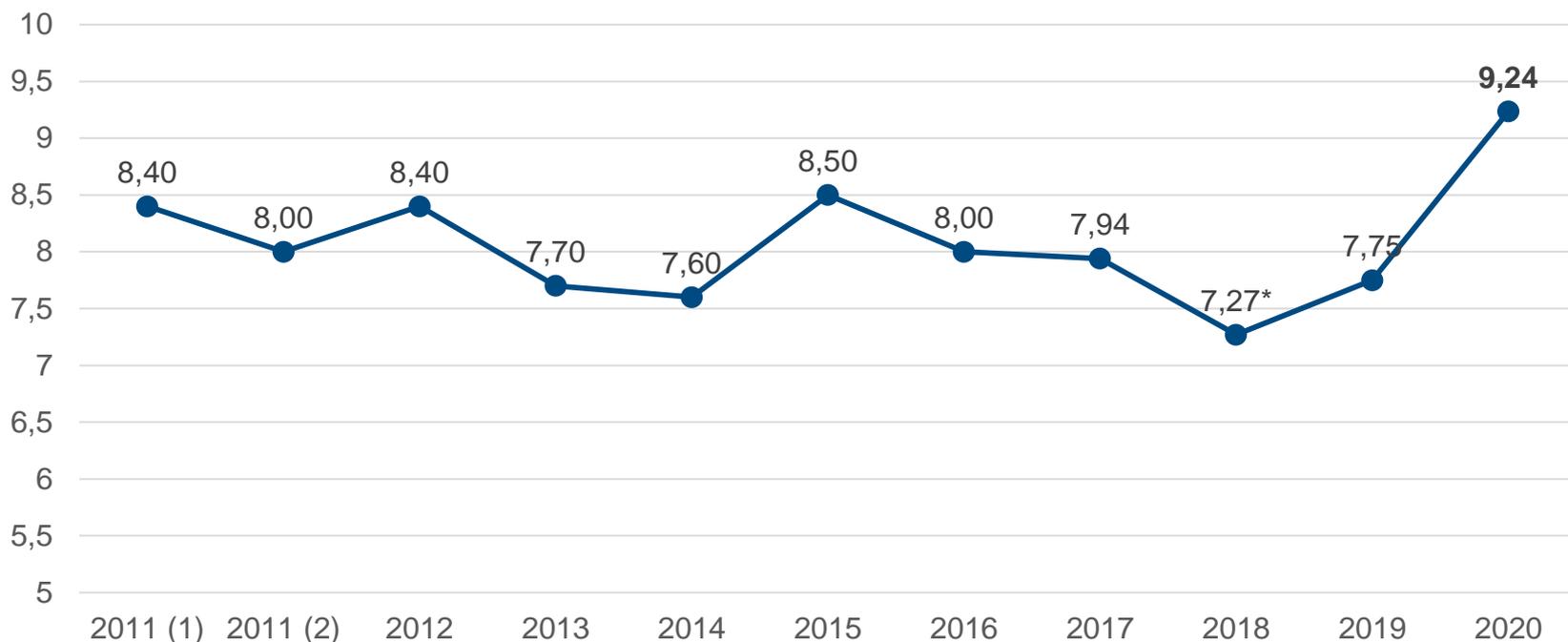


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

La capacidad de reacción de Línea Madrid ante novedades e incidencias de cara a minimizar su repercusión en la ciudadanía es alta



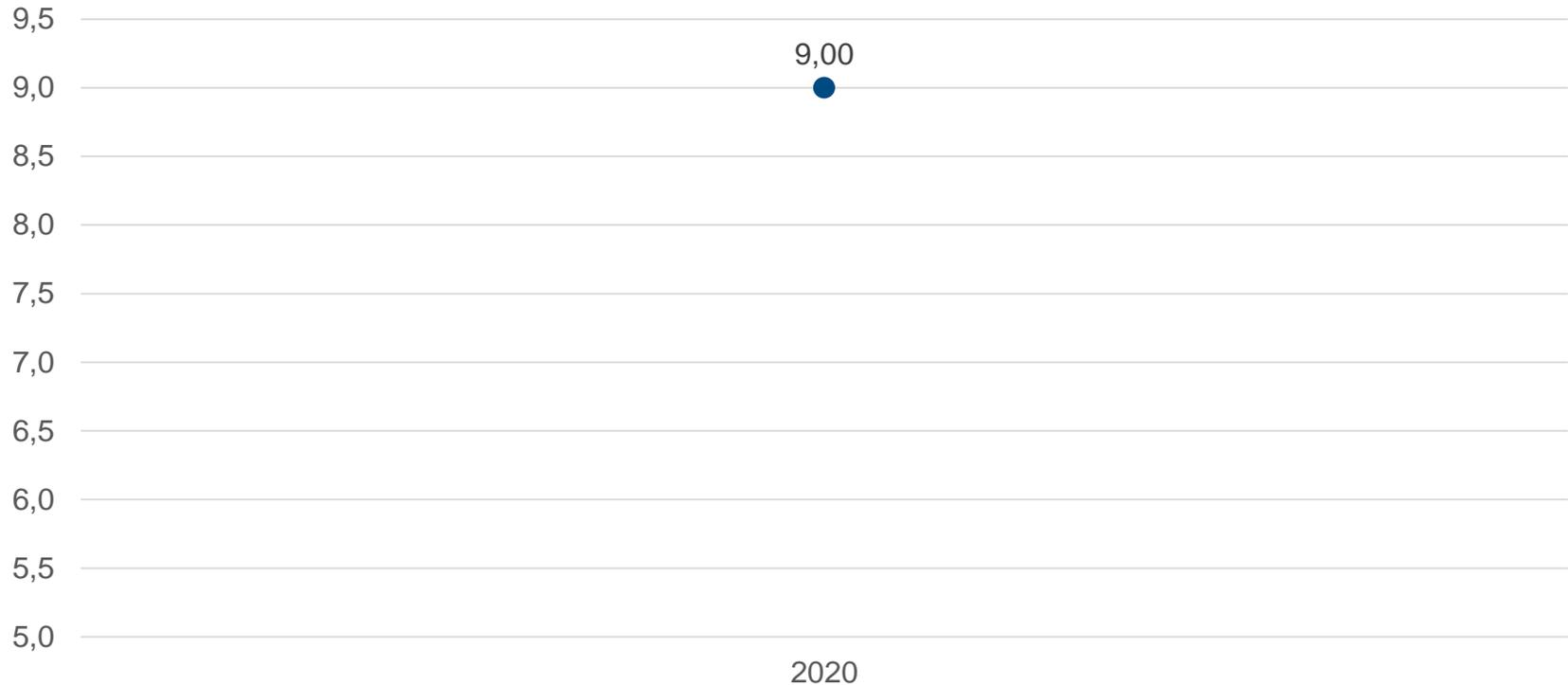
\*Hasta 2018: Línea Madrid responde y actúa con rapidez cuando mi órgano directivo u organismo le plantea sus necesidades

Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

En relación con la anterior cuestión, esta capacidad de reacción se ha puesto de manifiesto en el período COVID

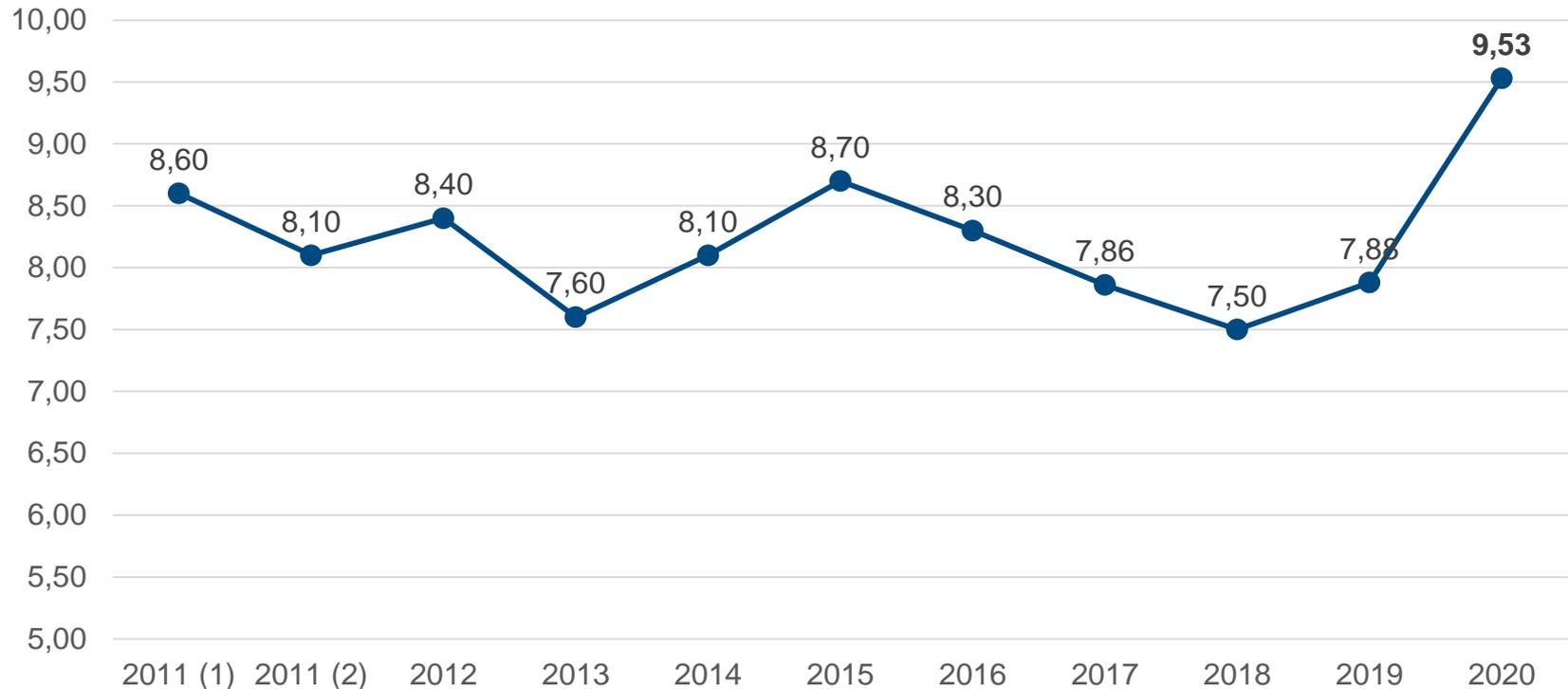


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Línea Madrid cumple las normas o acuerdos de prestación de servicios establecidos con mi órgano directivo

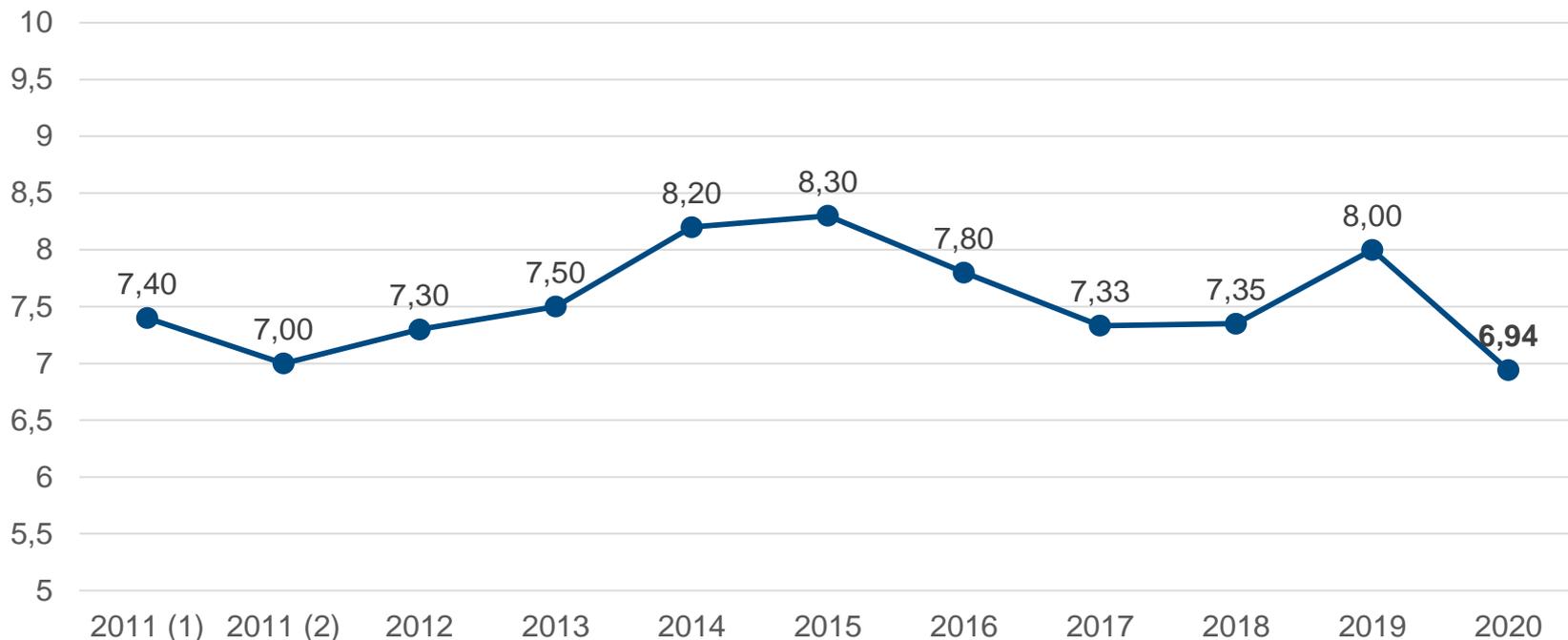


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Recibo la información adecuada (por ejemplo, estadísticas de servicio) sobre los servicios que presta Línea Madrid para mi órgano directivo u organismo

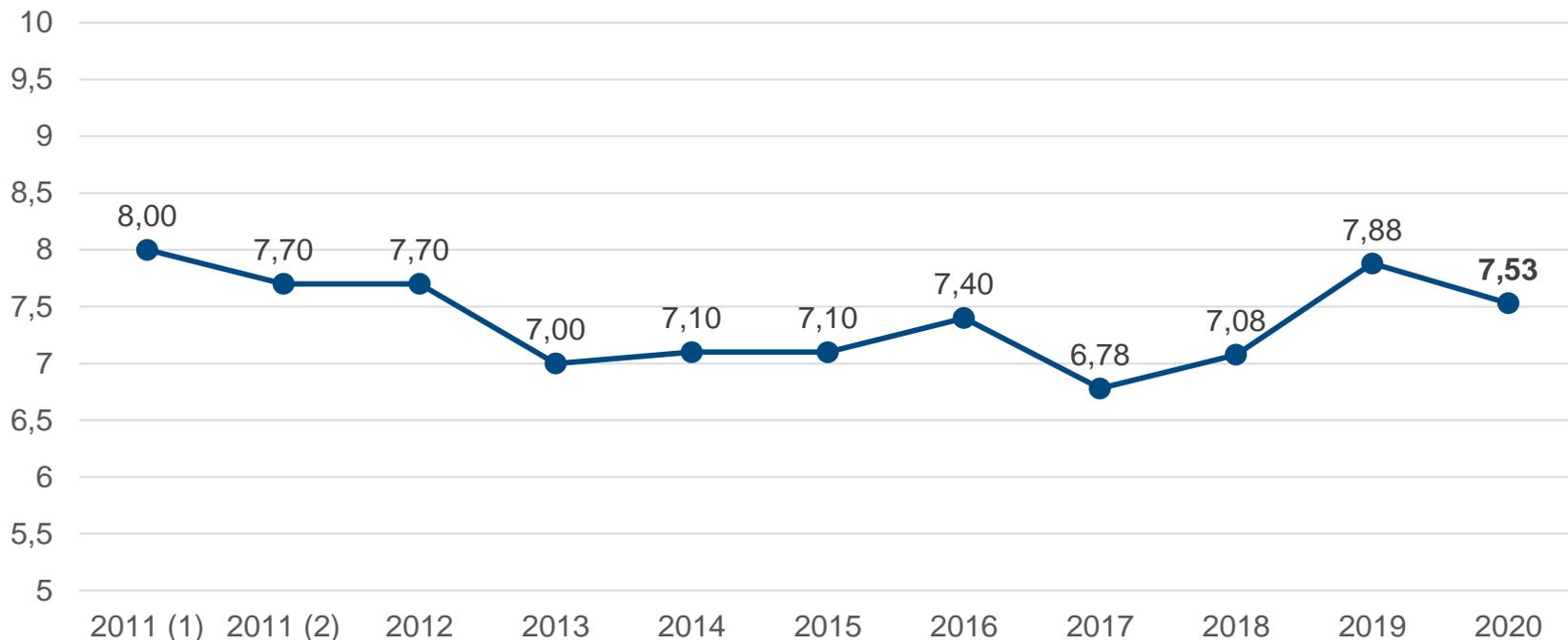


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

El índice de errores o de incidencias detectadas en la gestión realizada por Línea Madrid es pequeño o poco relevante

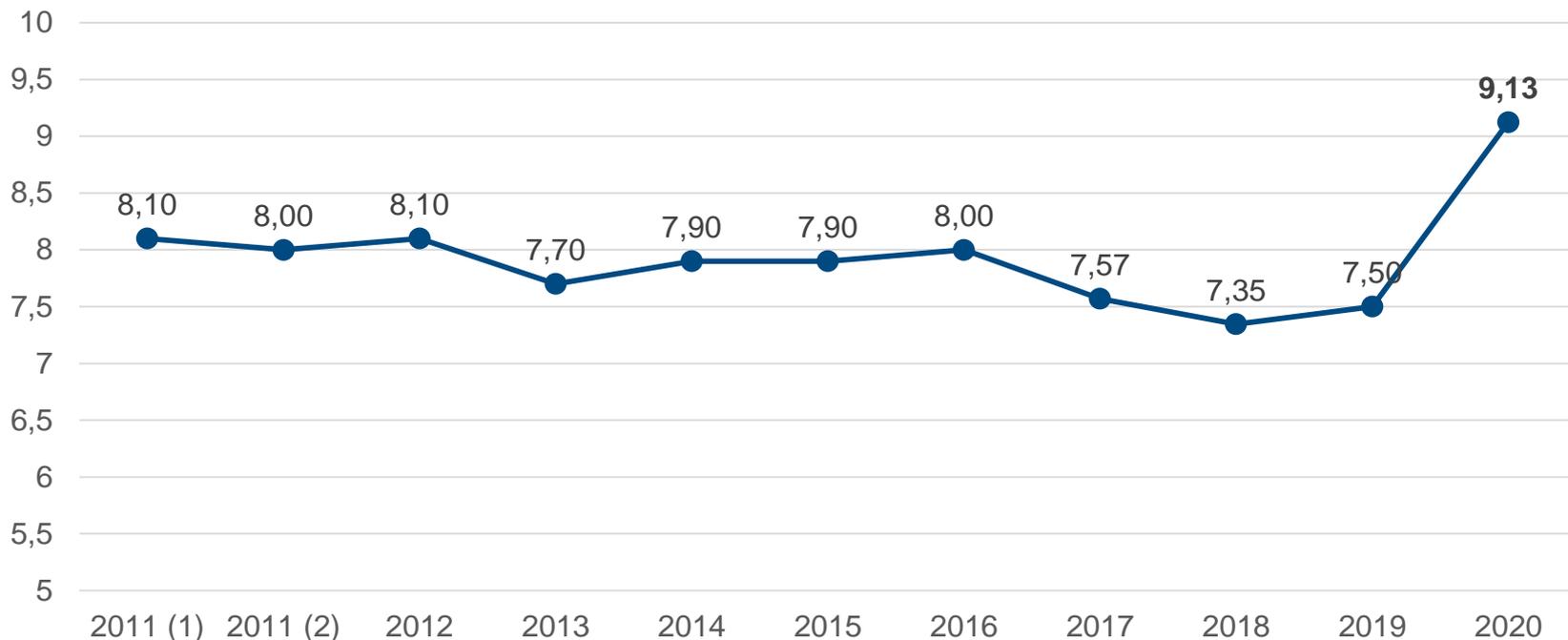


Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Línea Madrid contribuye a la mejora continua de los servicios que presta para mi órgano administrativo u organismo

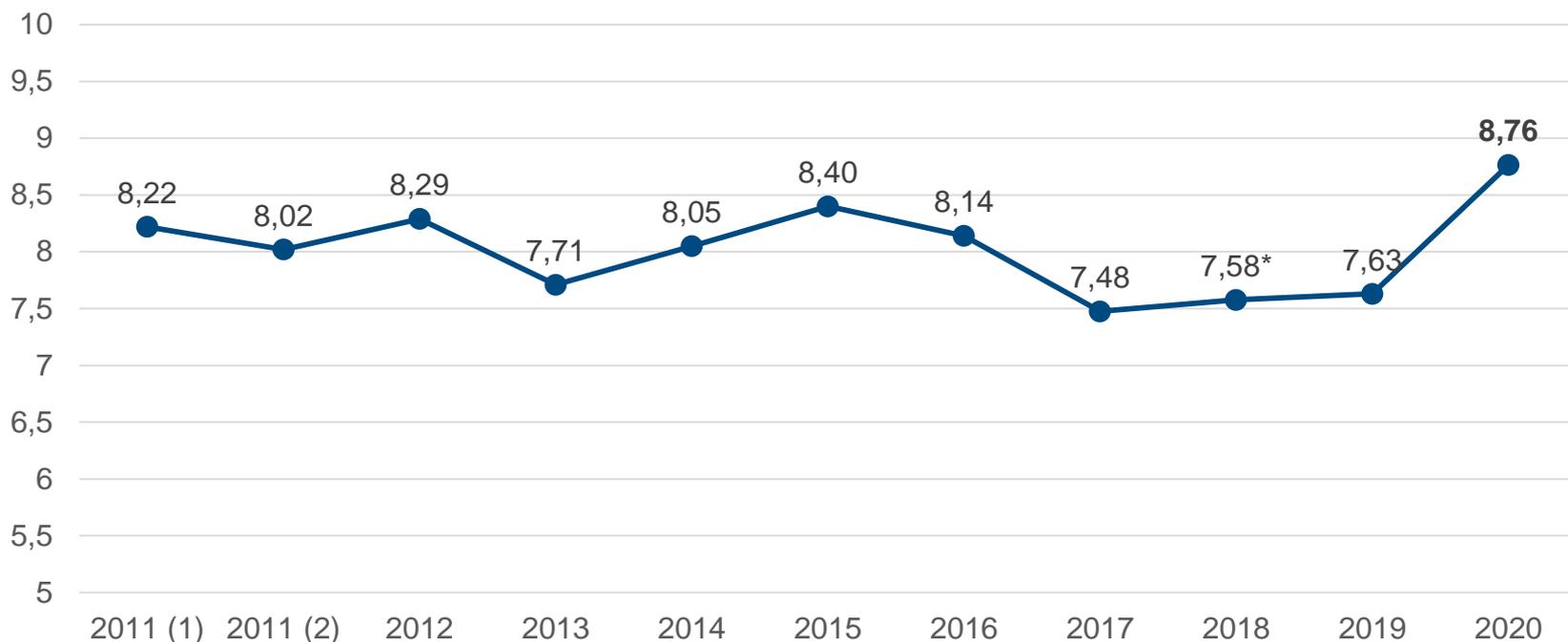


Base: 16

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Los errores detectados en la gestión de nuestros servicios son informados y puestos en común para la mejora de los procedimientos prestados por Línea Madrid



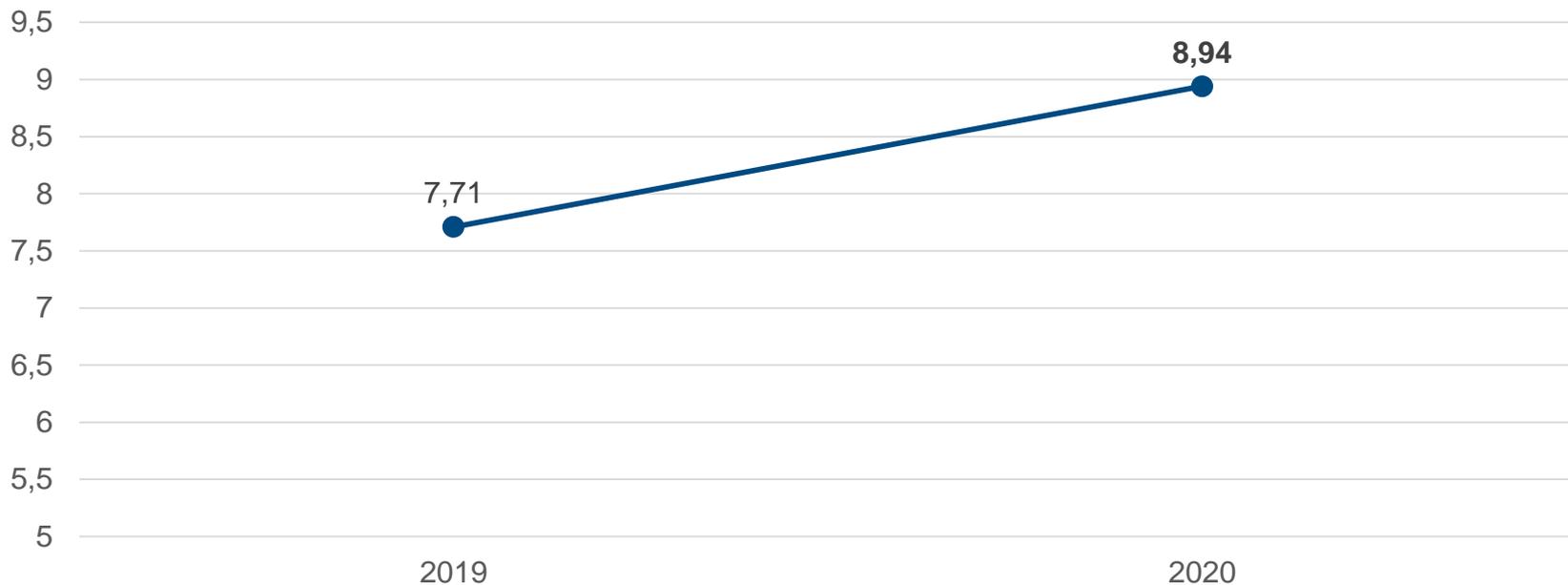
\*Hasta 2018: La intervención de Línea Madrid ha supuesto una mejora en la forma en que se prestan los servicios de mi órgano directivo/organismo a los/as ciudadanos/as

Base: 17

# Evolución de la Valoración del servicio ofrecido por Línea Madrid

## Evolución de la Satisfacción Media (0 a 10)

Recibo por parte de Línea Madrid aportaciones en cuanto a mejora o aclaraciones de los contenidos en la web con el fin de informar a la ciudadanía adecuadamente y sin errores en la tramitación de las gestiones de mi órgano directivo



Base: 17

Informe realizado por:



Línea**madrid**

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

